AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 24/2021

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/295965/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 13/05/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 23/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 23/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XX (linea XX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 10 maggio 2019 si perfezionava la migrazione della numerazione XX, alla quale era appoggiata la linea adsl XX,
b) il 16 maggio successivo è stato contattato il servizio clienti il quale confermava che le linee erano cessate il 10 maggio 2019;
c) il 6 giugno 2019, nella fattura n. XX, venivano però addebitati costi a titolo di "Attivazione linea aggiuntiva trasmissione dati", mai chiesta;
d) a fronte di reclamo, l'operatore comunicava che l'addebito era frutto di un errore tecnico in quanto, di regola, avrebbero dovuto cessare prima la linea adsl e poi il numero telefonico e che il cliente avrebbe potuto chiedere via mail il rimborso;
e) a tale richiesta Tim ha risposto in data 29 luglio 2019 informando che il rimborso non poteva essere disposto in quanto si trattava di un "Contributo impianto" e non dell'attivazione di una linea aggiuntiva;
f) sulla seconda numerazione adsl XX9, con numero telefonico XX si è verificata la stessa situazione: migrazione della numerazione ad altro gestore ed addebiti per "attivazione linea aggiuntiva trasmissione dati" in bolletta;
g) pertanto sono state emesse, per il numero XX, tre fatture (XX, XX e XX) e, sul numero XX, due fatture (XX e XX).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno della morosità riferita alle linee XX e XX;

II) rimborso della fattura pagata dell'importo di euro 320,10.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il cliente ha chiesto il passaggio della linea 0758005325 ad AOM e la migrazione è avvenuta in data 10 maggio 2019. Trattandosi di linea di appoggio del collegamento dati ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F XX, su questo collegamento il sistema ha generato in automatico l'attivazione della "Linea aggiuntiva solo Dati - AB" nella stessa data di passaggio (10/05/2019);

2) in data 29/06/2019 il cliente ha inviato a TIM una formale disdetta del collegamento 07513512934 che è stata regolarmente lavorata con emissione ordine 01/07/2019 e chiusura contabile giugno 2019;
3) le fatture emesse e contestate dal cliente risultano pertanto corrette in quanto emesse in coerenza con quanto accaduto: 4° bimestre 2019 n. XX - Canoni aprile/maggio con addebito del contributo di attivazione della LINEA AGGIUNTIVA SOLO DATI e del relativo canone; 5° bimestre 2019 n. XX - Canoni giugno/luglio con addebito dei canoni di abbonamento del solo mese di giugno.
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che gli stessi tecnici Tim hanno ammesso che l'attivazione della nuova linea è dipesa da un errore di Tim in quanto si sarebbe dovuta cessare la linea dati prima di quella voce; la linea Alice Business ha un numero autonomo (XX) ed è fatturato separatamente rispetto alla linea voce di "appoggio"; il problema si è presentato negli stessi termini anche per altre numerazioni. Contesta inoltre la quantificazione degli insoluti operata dal gestore.

In data 16 aprile 2021 il Responsabile del procedimento chiedeva all'istante, a fini di integrazione istruttoria, se le numerazioni oggetto della controversia risultassero cessate ed il medesimo, in riscontro alla richiesta, confermava tale circostanza.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta nei limiti e termini di seguito specificati.

Per quanto concerne la numerazione XX, risulta pacifico fra le parti che tale linea dati si "appoggiava" alla linea voce XX, passata ad altro operatore il 10 maggio 2019.

L'istante, non contraddetto dal gestore, ha dichiarato che, pochi giorni dopo la migrazione, ha chiesto a quest'ultimo rassicurazioni circa l'avvenuta cessazione di entrambe le linee nei sistemi Tim, e che la stessa ne confermava la chiusura.

Oltre a ciò, dalle dichiarazioni rese dall'utente in sede di formulario GU14 appare chiaramente la non consapevolezza, da parte del medesimo, del fatto che la linea "in appoggio" non sarebbe stata migrata unitamente alla linea "principale": si legge infatti, nel formulario GU14 che "non sono mai successi addebiti di linee aggiuntive non richieste espressamente come in queste due situazioni"; "il servizio clienti TIM rispondeva che entrambe le linee erano state cessate il 10/05/2019, a seguito della migrazione ad altro operatore". Non risulta, inoltre, che il cliente sia mai stato informato, da parte di Tim, né delle caratteristiche tecniche del servizio con riferimento alle modalità di richiesta della migrazione, la cui richiesta avrebbe dovuto espressamente riferirsi non solo alla numerazione principale, come ritenuto dal cliente, ma anche alla linea "in appoggio", né del fatto che la migrazione della numerazione "principale" avrebbe comportato in automatico una nuova attivazione sulla stessa numerazione dati, con i relativi costi sia di attivazione che di canoni. A questo proposito, si evidenzia che, in base a quanto previsto dall'articolo 4 dell'All. A della

delibera Agcom 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a fornire informazioni improntate a criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. Tanto premesso, poiché, come sopra specificato, non risulta che la convenuta abbia informato il proprio cliente della circostanza che la richiesta di trasferimento dell'utenza principale avrebbe comportato l'attivazione di una nuova linea dati, con i relativi costi, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno delle somme addebitate sulla linea XX a far data dal trasferimento della numerazione principale al Recipient, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente (in senso analogo Agcom, delibera n. 148/17/CIR).

Analoghe considerazioni vanno svolte con riguardo alla linea XX, rispetto alla quale l'operatore non ha prodotto scritti difensivi, con la conseguenza che l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme addebitate sulla linea a far data dal trasferimento della numerazione principale al Recipient, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

in accoglimento della domanda presentata dalla XXX, via XX – 06121 Perugia, per i motivi sopra indicati, l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli importi riferiti alle linee XX e XX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Le somme da rimborsare andranno maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da computarsi dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 13 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli